

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL  
PADA DIVISI CAROLINE PT. TELKOMSEL SURABAYA**

**SKRIPSI**



**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**Diajukan Oleh**

**ASTY DINAR KANDI  
No. Pokok : 049515369**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

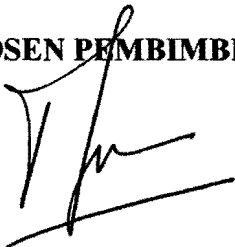
**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KEMAMPUAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN OPERASIONAL  
PADA DIVISI CAROLINE PT TELKOMSEL SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :  
ASTY DINAR KANDI  
No. Pokok : 049615369**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Dra.Ec. TIEN SOEMARTINI, M.S.**

**TANGGAL.....**

**KETUA PROGRAM STUDI,**



**Dr. H. AMIRUDDIN UMAR, S.E.**

**TANGGAL.....**

57 2013  
9

## ABSTRAKSI

Motivasi adalah suatu kehendak ataupun dorongan untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan Kemampuan merupakan kapasitas seseorang dalam melakukan sesuatu kegiatan, hasil dari sinergi kedua faktor – faktor tersebut sangat mempengaruhi kinerja kerja seorang individu sehingga faktor – faktor tersebut hendaknya diperhatikan

Karyawan bagian operasional pada divisi Caroline bertugas melayani pelanggan Telkomsel yang hendak menanyakan informasi seputaran Telkomsel. Kondisi kerja yang sangat monoton membuat kondisi kerja karyawan bagian ini sangat perlu tingkat motivasi dan disertai kemampuan yang baik, karena apabila kedua faktor tersebut dapat *dimanage* dengan baik maka akan menghasilkan tingkat kinerja yang baik pula.

Penelitian ini akan membahas apakah motivasi dan kemampuan mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kinerja karyawan.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan perhitungan SPSS maka dapat diketahui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,542 + 0,642X_1 + 0,486X_2$$

Berdasarkan hasil pembuktian hipotesis pertama menunjukkan bahwa motivasi dan kemampuan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini dapat dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansi F hitung = 0,000 < *level of significant* = 0,05. Dilihat dari nilai probabilitas atau signifikansi t-hitung dari motivasi dan kemampuan yang masing-masing mempunyai nilai sebesar 0,000 dan 0,001 yang semuanya lebih kecil dari *level of significant* sebesar 0,05, sehingga hipotesis kedua yang menunjukkan bahwa motivasi dan kemampuan secara *parsial* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja kerja terbukti.

Pada penelitian ini didapat nilai  $R^2$  sebesar 0,765, ini berarti bahwa 76,5% perubahan variabel Y secara bersama-sama disebabkan oleh kedua variabel X, sedangkan sisanya sebesar 23,5% disebabkan variabel lain.

Manajemen dalam usahanya untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawannya harus dapat meningkatkan tingkat motivasi dan kemampuan dari karyawannya.